

ABSTRAKS

ANGGI RATNA WIDIASTUTI Analisis Layanan Perbankan Oleh Human Teller Dan Automated Teller Machines Pada Nasabah Bank Pembangunan Daerah Kantor Kas Maguwoharjo. (Dibimbing oleh Surpiko Hapsoro D, SE, M.Si dan Drs. Didit Herlianto, M.Si).

Memperkenalkan model yang menyatakan peran penting untuk evaluasi sikap nasabah bank terhadap teller dan ATM dalam menengahi kemudahan faktor perbankan/hubungan kepuasan yang dirasakan. Pertimbangan eksplisit model tentang efek dari sikap nasabah bank terhadap teller dan ATM memberikan kekuatan penjelasan tambahan mengenai bagaimana tren yang dirasakan terhadap kemudahan perbankan Bank mempengaruhi kepuasan pelanggan secara keseluruhan, switching dan perilaku loyalitas.

Tujuan dari penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui dan menganalisis kemudahan faktor perbankan berpengaruh langsung terhadap sikap nasabah pada *teller* dan ATM, 2) Untuk menganalisis sikap nasabah bank terhadap *teller* dan ATM berpengaruh terhadap kepuasan, 3) Untuk menganalisis persepsi nasabah bank terhadap kemudahan faktor perbankan berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan melalui sikap nasabah terhadap *teller* dan ATM, 4) Untuk menganalisis kepuasan nasabah bank berpengaruh langsung terhadap peralihan bank, 5) Untuk menganalisis kepuasan nasabah bank berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas nasabah bank, 6) Untuk menganalisis perilaku peralihan nasabah bank berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas nasabah bank.

Penelitian dilakukan pada nasabah Bank Pembangunan Daerah Kantor Kas Maguwoharjo berjumlah 150 responden. Pengambilan data dilakukan mulai bulan Juli s/d Agustus 2012. Metode penarikan sampel secara nonprobability sampling dengan purposive sampling. Data diperoleh data primer dengan cara membagikan pertanyaan untuk ditanggapi dan melalui wawancara. Analisis data digunakan dengan menggunakan alat analisis SEM.

Hasil penelitian menunjukkan 1) besarnya *path coefficient* Kemudahan faktor perbankan berpengaruh langsung terhadap sikap nasabah pada *teller* dan ATM 0,450 nilai CR 3,672 taraf signifikansi p value 0,000, 2) besarnya *path coefficient* sikap nasabah bank terhadap *teller* dan ATM berpengaruh terhadap persepsi kepuasan 0,411 dengan nilai CR 3,428 taraf signifikansi p value 0,000, 3) pengaruh tak langsung Persepsi nasabah bank terhadap kemudahan faktor perbankan terhadap kepuasan yang dimediasi melalui sikap nasabah terhadap teller dan ATM sebesar 0,192 yang lebih besar dari r tabel (0,160), 4) besarnya *path coefficient* kepuasan nasabah bank berpengaruh langsung terhadap peralihan bank adalah -0,029 nilai CR -0,272 taraf signifikansi p value 0,785. 5) besarnya *path coefficient* kepuasan nasabah bank berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas nasabah bank adalah 0,500 nilai CR 4,120 taraf signifikansi p value 0,000. 6) besarnya *path coefficient* Perilaku peralihan nasabah bank berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas nasabah bank sebesar -0,091 nilai CR -0,841 taraf signifikansi p value 0,400.

Kata Kunci : Perbankan , loyalitas Pelanggan , Kepuasan pelanggan , Layanan pelanggan.